



Actualité 9-1-1 au CRTC

1. NOUVEAUX DÉLAIS - ÉTABLISSEMENT DU 9-1-1 PG



Le Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes (CRTC) a donné avis, par une [lettre du 8 avril](#),

« qu'en raison de la force majeure que pose la pandémie de COVID-19 », il suspend les prochaines échéances établies par le cadre du 9-1-1 PG et fixe, de [façon préliminaire](#), les principales échéances comme suit :

- La date à laquelle les réseaux des fournisseurs de réseaux 9-1-1 PG et des fournisseurs de réseaux d'origine doivent être prêts à fournir le service d'appels vocaux 9-1-1 PG passe du 30 juin 2020 au 30 mars 2021;
- La date à laquelle les fournisseurs de services sans fil doivent fournir la messagerie texte 9-1-1 PG fondée sur le texte en temps réel (TTR) dans l'ensemble de leurs territoires d'exploitation, partout où leurs réseaux peuvent prendre en charge cette fonction, et où les centres d'appels de la sécurité publique (CASP) ont lancé la messagerie texte 9-1-1 PG, passe du 30 décembre 2020 au 30 mars 2022;
- La date à laquelle les réseaux 9-1-1 existants doivent être mis hors service passe du 30 juin 2023 au 30 mars 2024;
- Les dates auxquelles cinq rapports de recommandations requis du Groupe de travail Services d'urgences (GTSU) doivent être remis au CRTC sont aussi décalées de quelques mois, à la suite d'une demande formulée à cet effet.

Enfin, le CRTC annonce qu'il lancera une instance de consultation publique à une date ultérieure, afin d'établir de façon formelle de nouvelles échéances pour les jalons 9-1-1 PG mentionnés à la lettre, lorsque la présente situation sera réglée et que les parties prenantes seront en mesure d'évaluer pleinement les répercussions de la pandémie.

2. PREMIÈRES PRÉVISIONS DE COÛTS DU 911 PG POUR LES CASP

Le [document](#) intitulé *PSAP NG9-1-1 Cost Considerations FAQ* (v1 - 2020Mar18) est publié (malheureusement, en anglais seulement) dans le Flex 9-1-1 de Bell, section *Communications « nationales »*, 9-1-1PG. Il résulte de travaux

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

réalisés dans le cadre du Formulaire d'identification de [tâche 85](#), *Éléments à considérer pour la transition au 9-1-1 PG* [notre traduction] du GTSU.



Cet outil propose, dans le cadre de la transition vers le service 9-1-1 de prochaine génération (9-1-1 PG) des CASP, certains éléments dont il devrait être tenu compte afin d'établir des prévisions budgétaires préliminaires pour les prochaines années (acquisitions, mises à niveau, ainsi que certains coûts d'exploitation).

À ce jour, la transition complète vers le 9-1-1 PG au Canada doit maintenant être réalisée au plus tard le 30 mars 2024 (voir plus haut), sous réserve de la décision à venir du CRTC quant à la date finale.

Le document mentionne bien que chaque contexte est unique et que les chiffres indiqués sont approximatifs. Il faut bien noter les exclusions énumérées : ne sont pas inclus, entre autres, les coûts prévisibles pour la mise à niveau d'installations, d'infrastructures internes ou externes, telles que les installations électriques, l'augmentation du nombre de ressources ou d'espace, l'aménagement des postes de travail et des systèmes accessoires. Il ne faudra pas oublier de prévoir les coûts de formation et ceux associés aux centres de relève.

3. CODECS POUR LE 9-1-1 PG

Le mot « codec » vient de « codeur décodeur ». Il s'agit d'un dispositif matériel ou logiciel permettant de mettre en œuvre l'encodage ou le décodage d'un flux numérique de données, en vue d'une transmission ou d'un stockage. Certains codecs intègrent également une fonction de compression ou encore de chiffrement des données. Les codecs seront évidemment utilisés dans le cadre du 9-1-1 PG.

Le groupe du Formulaire d'identification de [tâche 90](#), *Fiabilité, résilience et sécurité du 9-1-1 PG* (notre traduction) du GTSU a aussi publié pour les CASP, dans le Flex 9-1-1 de Bell, un [document préliminaire](#) d'information pour la prépara-

Actualité 9-1-1 au CRTC (suite)

tion d'appels d'offres intitulé *CODEC Chart for PSAP Information (2020Mar18)*. Ce tableau identifie les CODEC, leur usage, les recommandations initiales de NENA, celles du GTSU [approuvées par le CRTC](#) à leur égard, mais également certaines prévisions. Une version actualisée du tableau devrait être publiée plus tard cette année.

4. NOUVEAUX POUVOIRS ET CONSULTATION : ACCESSIBILITÉ POUR LES PERSONNES HANDICAPÉES



La [Loi canadienne sur l'accessibilité*](#) (LCA) est entrée en vigueur le 11 juillet 2019. Son objectif est de favoriser la participation

pleine et égale de tous dans la société, particulièrement des personnes en situation de handicap. Outre le gouvernement fédéral, elle s'applique aux organisations privées réglementées par ce dernier dont, notamment, les entreprises de télécommunication. La loi constitue également l'*Organisation canadienne d'élaboration de normes d'accessibilité (OCENA)*.

La loi impose des [obligations](#) aux entités privées réglementées par le gouvernement fédéral. Il s'agit particulièrement de la préparation, en consultation avec des personnes handicapées, de plans sur l'accessibilité et de rapports d'étape ainsi que l'établissement de processus de rétroaction. Les [articles 51 à 59](#) de la LCA décrivent les mesures et rapports que doivent produire les entreprises ou fournisseurs de services de télécommunication. Des pouvoirs additionnels de réglementation ont été conférés au CRTC à cet égard, et des modifications corrélatives apportées à la [Loi sur les télécommunications](#).

Dans cette foulée, le CRTC a publié, le 14 avril, l'Avis de consultation de télécom et de radiodiffusion [CRTC 2020-124](#), *Appel aux observations – Règlement qui sera adopté en vertu de la Loi canadienne sur l'accessibilité*. Il s'agit de la première étape d'un processus de consultation qui en compte deux.

Le CRTC sollicite d'abord des observations générales sur la structure et les principaux éléments de procédure du futur règlement. Les intéressés peuvent [soumettre](#) des observations à ce sujet jusqu'au 14 mai. Par la suite, le CRTC publiera un projet de règlement qu'il sera possible de commenter avant qu'il ne prenne effet.

* L.C. 2019, ch. 10

COVID-19 : Remerciements gouvernementaux



Le premier ministre du Québec a profité de son [point de presse](#) quotidien du 16 avril, dans le dossier de la COVID-19, afin de remercier des personnes qui veillent sur les Québécois dans l'ombre : les télécommunicateurs d'urgence, qui reçoivent les appels au 9-1-1, ainsi que les premiers répondants, tels que les pompiers, policiers, ambulanciers et paramédics. « *Toutes ces personnes qui veillent sur nous 7 jours sur 7, 24 heures sur 24, merci beaucoup pour votre travail* », a conclu M. François Legault.

Pour sa part, la ministre de la Sécurité publique, Mme Geneviève Guibault, envoyait le même jour un message sur son [compte Twitter](#) : « *En cette semaine nationale des télécommunicateurs d'urgence, je joins ma voix à celle de notre PM pour remercier ces hommes et ces femmes qui font un travail extraordinaire, jour après jour, et tout particulièrement dans le cadre de la pandémie de la #COVID19* ».

Départ de M. Mathieu Boisvert

Le chef de l'équipe chargée du processus d'inspection et de certification des centres d'appels d'urgence 9-1-1 du ministère de la Sécurité publique, M. Mathieu Boisvert, assumera de nouvelles responsabilités au sein du ministère à compter du 7 mai. Nous le remercions de sa collaboration appréciée au fil des ans et lui souhaitons du succès dans ses nouvelles fonctions. Mme Carole Bernard assumera l'intérim d'ici son remplacement.

Services et fonctions essentiels



Sécurité publique Canada

Le ministère fédéral de la Sécurité publique a émis, le 2 avril, des conseils afin d'aider les entreprises et les autorités à prendre des décisions concernant les employés jugés comme essentiels dans le but d'assurer la santé, la sécurité et le bien-être économique des Canadiens dans le contexte de la pandémie de la COVID-19.

Les fonctions et les services jugés essentiels à l'infrastructure essentielle du Canada sont énumérés au [document](#) intitulé *Orientation sur les services et les fonctions essentiels au Canada pendant la pandémie de la COVID-19*.

Services et fonctions essentiels (suite)

La sécurité constitue, sans surprise, l'un des dix secteurs identifiés. On trouve à l'annexe A les *Employés du centre d'appels 911*. Le document énumère des activités déjà généralement visées par les décrets des autorités provinciales. Mais il pourrait possiblement être utilisé, si certains pouvoirs prévus à la [Loi \[fédérale\] sur les mesures d'urgence](#) devaient être invoqués.

Formations virtuelles destinées aux travailleurs essentiels



Commission de la santé mentale du Canada

La Commission de la santé mentale du Canada offre trois [programmes de formation](#) en réponse à la présente crise à l'intention des travailleurs essentiels : *Prendre soin de soi*, *Prendre soin de son équipe* et *Prendre soin des autres*.

Les cours sont offerts gratuitement aux [travailleurs essentiels](#) désignés par le gouvernement du Canada (voir l'article précédent), ce qui comprend, entre autres, les employés d'un centre d'appels 9-1-1. L'inscription à ces cours se fera selon le principe du premier arrivé, premier servi.

Conférence annuelle d'APCO Canada



La [conférence annuelle](#) et le salon professionnel 2020 d'APCO Canada* doivent se tenir à Toronto, du 5 au 8 octobre. Compte tenu des [directives](#) gouvernementales ontariennes relatives au confinement liées à la COVID-19, il y aura lieu de s'assurer du maintien de l'événement à ces dates.

* Association of Public-Safety Communications Officials

Conférence de NENA reportée

Comme cela était prévisible, la National Emergency Number Association (NENA) a [annoncé](#), le 1^{er} mai, que sa conférence annuelle 2020 et son salon professionnel, devant se tenir du 13 au 18 juin, sont reportés du 24 au 29 sep-

Conférence de NENA reportée (suite)

tembre. Le [programme préliminaire](#) révisé et l'[inscription](#) sont offerts en ligne.



Contribution au bulletin

Si vous désirez apporter une contribution au bulletin, faire une suggestion, partager une réalisation de votre équipe ou nous informer d'une activité pouvant intéresser nos abonnés, transmettez vos textes et photographies à l'adresse courriel info@agence911.org.

Publié pour la communauté des personnes intéressées par le service 9-1-1 au Québec.

Pour commentaires ou pour abonnement gratuit :
info@agence911.org

Éditeur :
Serge Allen, Agence municipale 9-1-1

Comité de lecture :
Pierre Foucault, Richard Leblanc, Éric Leclerc

Mise en page :
Line St-Germain

Coordonnées de l'Agence :
2954, boulevard Laurier, bureau 300
Québec (Québec) Canada G1V 4T2
Téléphone : 418 653-3911
Sans frais au Canada : 1 888 653-3911

Coordonnées de l'ACUQ :
CP 89022 – CSP Malec
Montréal (Québec) Canada H9C 2Z3
info@acuq.qc.ca
Téléphone : 1-844 844-2287

Les textes publiés ne reflètent pas nécessairement l'avis de l'Agence ou de l'ACUQ.

Les hyperliens étaient fonctionnels lors de la publication. Leur contenu n'engage que la responsabilité de leurs auteurs.

© Tous droits réservés. La reproduction totale ou partielle de ce bulletin à des fins non commerciales est autorisée, à la condition toutefois de citer la source.

ISSN 1927-274X

Dépôt légal : septembre 2011

Bibliothèque et Archives nationales du Québec